



المكترو ستار
ELECTROSTAR



COMMUNICATION FINANCIERE

Tunis, 26 Novembre 2013



SOMMAIRE

PRESENTATION GENERALE

PRESENTATION SERVICE APRES VENTE

PRESENTATION FINANCIERE



PRESENTATION GENERALE



Présentation d'ELECTROSTAR



- ❖ -Date de création: **13 janvier 1993**
- Société industrielle de forme juridique SA
- Capital: 12 250 000 dt (Groupe Hachicha 50,08% , Public 49,92%)**
- Principales Filiales :
•**HMT (99,9%)** commerce en gros
SOGES (99,4%) commerce en détail
CLIMATECH (99,9%) centrale de climatisation
- Employés: **Un total de 393 personnes dont 59 cadres , 104 techniciens de maîtrise et d'exécution et 230 ouvriers soit un taux d'encadrement de 41%.**
- ❖ -Localisation Géographique: **01 administration , 03 dépôts (Tunis, Sousse, Sfax)**
- Usine de production: **5 chaines de production**
- ❖ -Un Call center
- Un centre SAV qui couvre le territoire tunisien (avec 03 centres principaux)
- ❖ -Marques:
 **LG**  **Electrolux**  **ARISTON**  **Indesit**  **Midea**®  **TCL**
- ❖ -Gamme de produits: **311 produits** (Réfrigérateur, Machine à laver, Climatiseur, Cuisson, Téléviseur)

Gamme d'ELECTROSTAR



Gamme d'ELECTROSTAR



Gamme d'ELECTROSTAR



Réfrigérateur



Machine à laver



TV & Audio - Video



Living / PEM



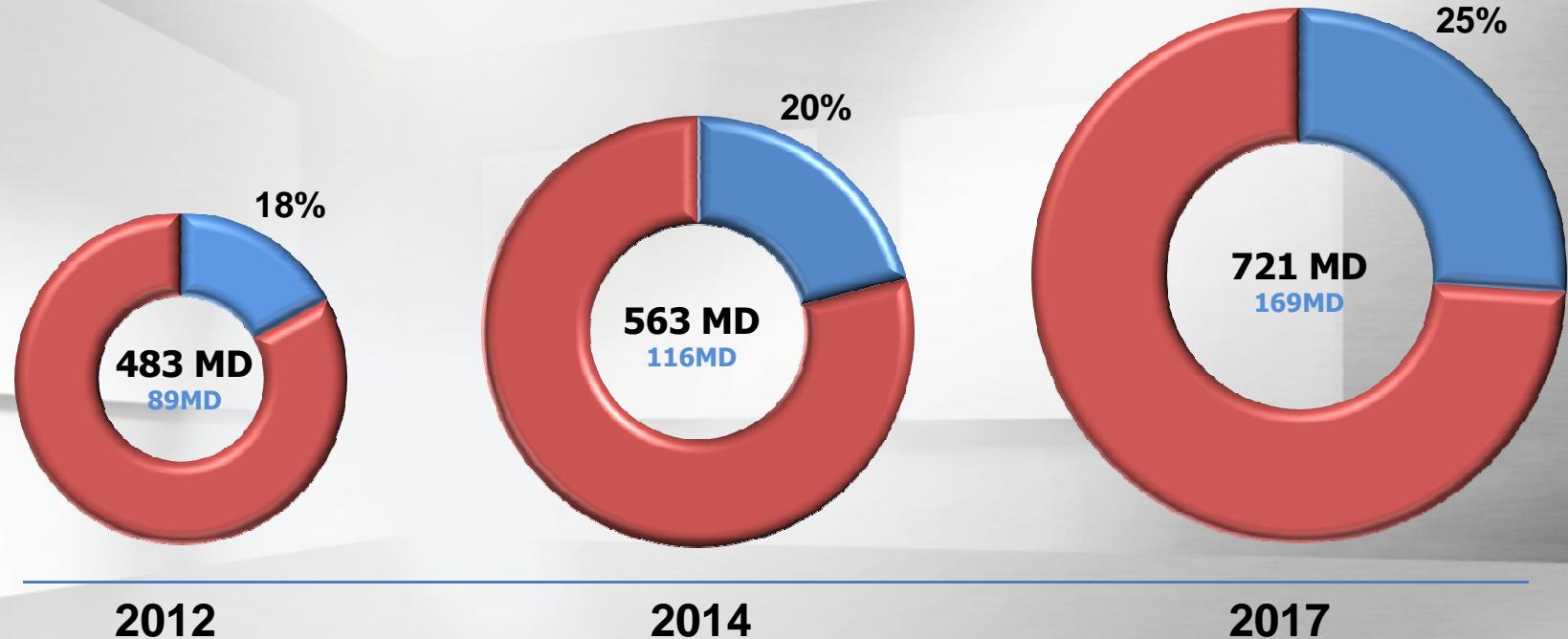
Cuisson



Climatiseur



Potentiel du Marché



- 2500 000 ménages en 2012(300 000 ménages additionnel d'ici 2017)
- 80 000 mariages
- 10 000 divorces
- 10% de remplacement
- Nouveau comportement du consommateur

Analyse de l'évolution du Marché électroménager



Téléviseur

90,2% 97,6% 98,5%

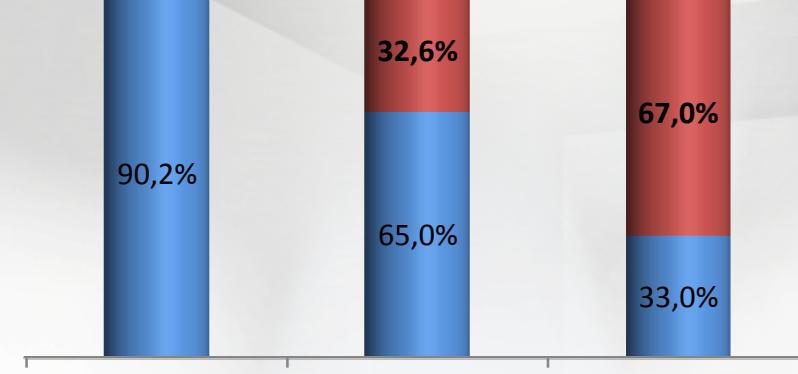
90,2%

32,6%

65,0%

67,0%

33,0%



Grand potentiel de renouvellement des TV

Réfrigérateur

85,9% 95,2%

15%

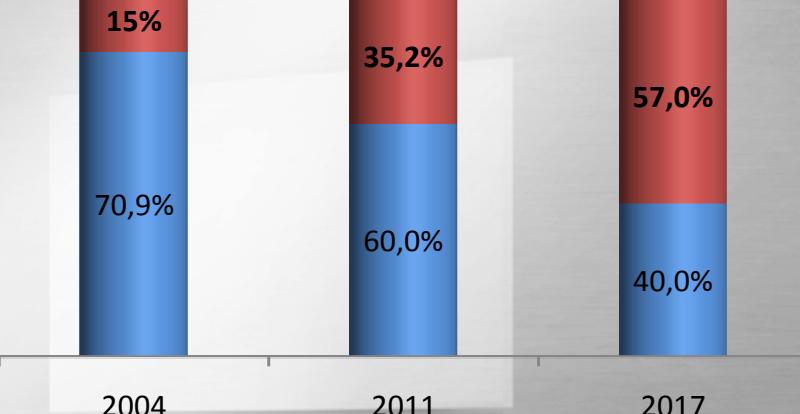
70,9%

35,2%

60,0%

57,0%

40,0%



Restriction énergétique (facture STEG)

Cuisson

53% 72,8% 85%

3%

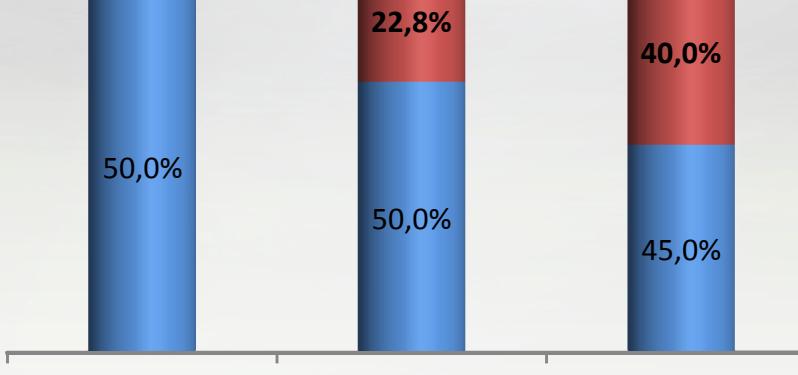
50,0%

22,8%

50,0%

40,0%

45,0%



La cuisine, un espace à vivre

Machine à laver

36,3% 63,6% 89%

12%

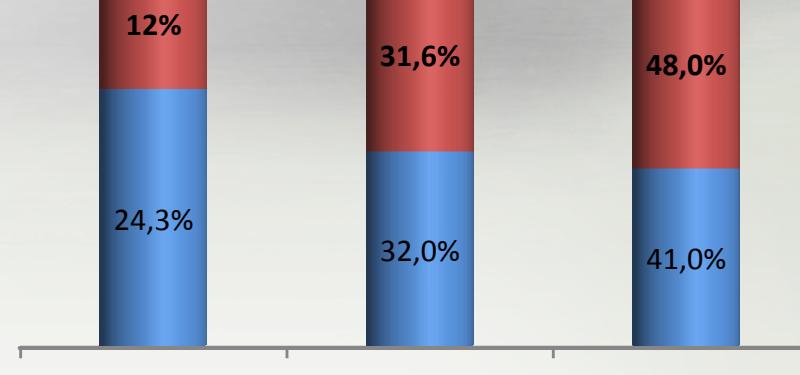
24,3%

31,6%

32,0%

48,0%

41,0%

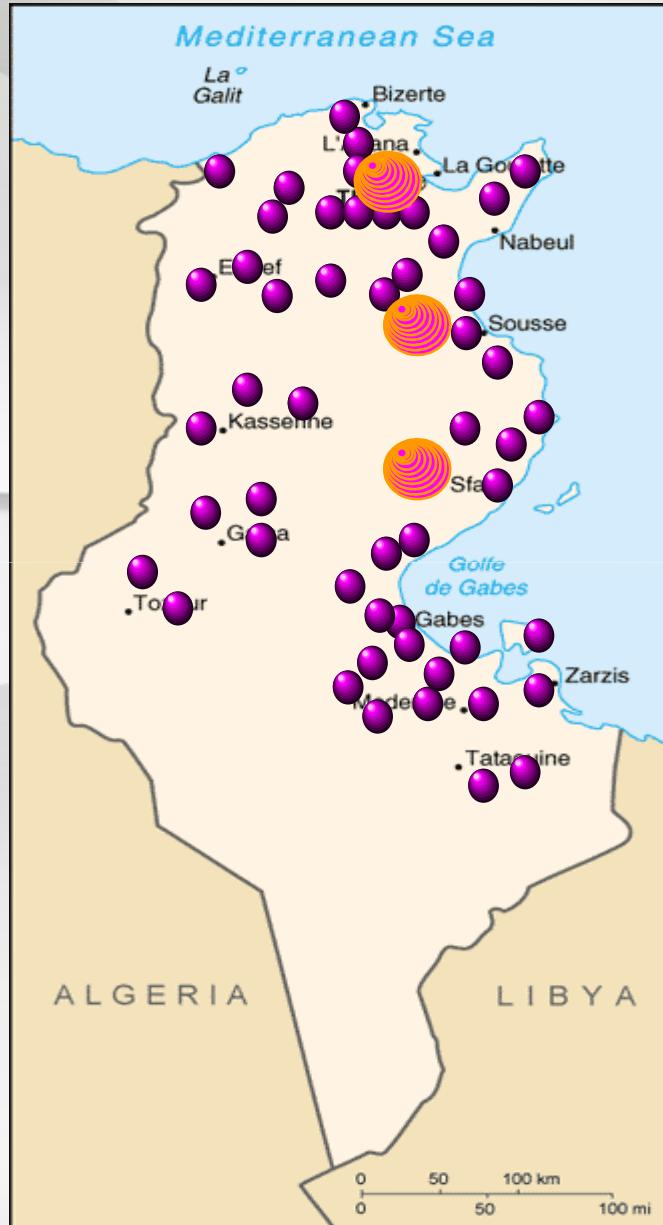


1 Million de femmes actives en 2011

PRESENTATION SERVICE APRES VENTE



Couverture Territoriale du Service Après Vente



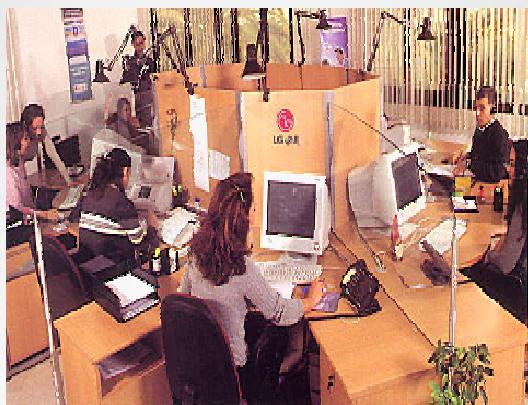
Nos Ressources

- 03 Centres SAV
- 20 véhicules
- 04 ingénieurs
- 32 techniciens
- 20 Tablettes

Réseau d'Agents agréés

- 59 agents agréés équipés par des Tablettes

Le Call Center



N°Vert APPEL GRATUIT 80 100 500

Avec une capacité de traitement des appels jusqu'à 1700 appels/jour

Infrastructure :

PBX

CTI

CRM & CIC

Personnel :

01 superviseur

01 administratif

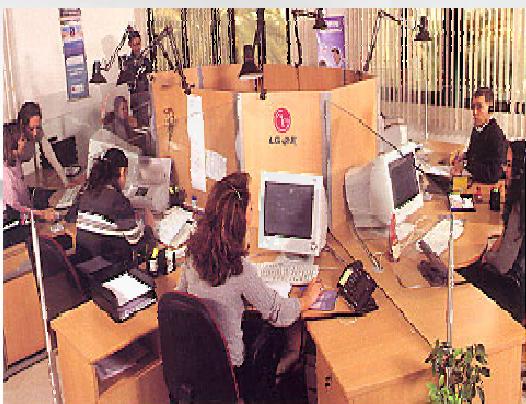
10 téléopérateurs

Mission :

information, conseil et gestion des interventions.

Suivi de satisfaction des clients via les happy call

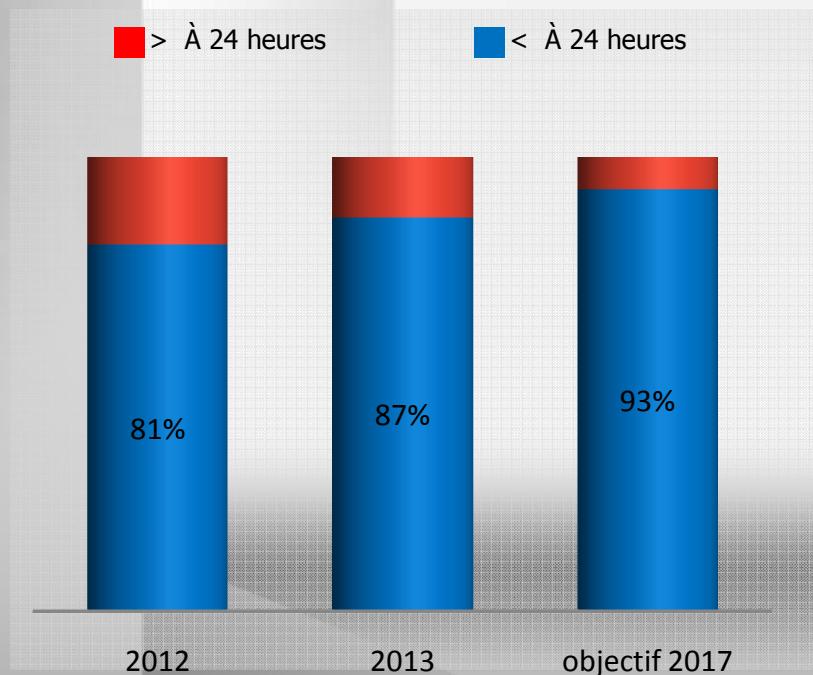
Le Processus du Service Après Vente



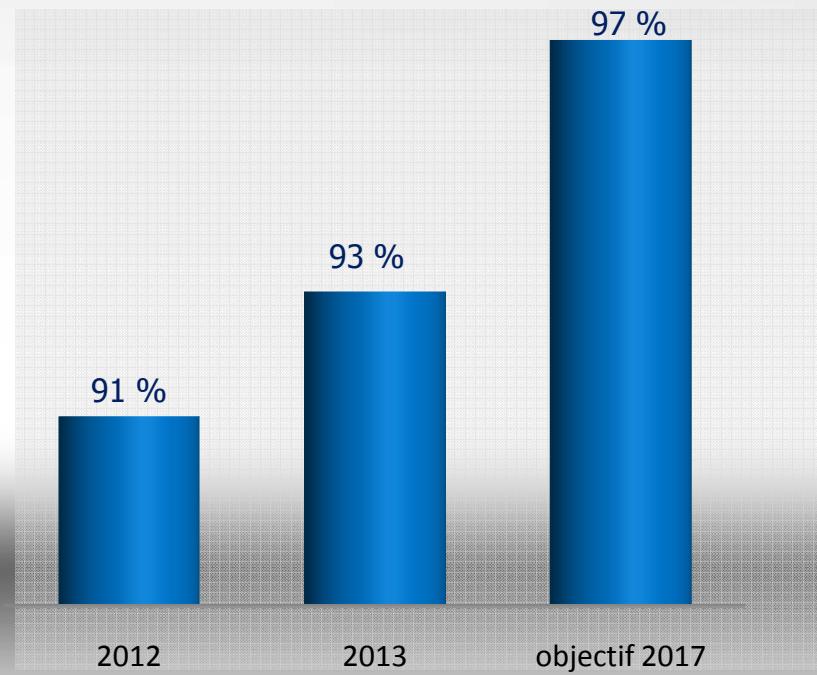
N°Vert **80 100 500**

- Réception de la réclamation
- Diagnostic premier niveau
- Planification et prise de RDV
- Réparation et enquête de Satisfaction Client.

Indicateurs du SAV



Délais des interventions



Taux de satisfaction client

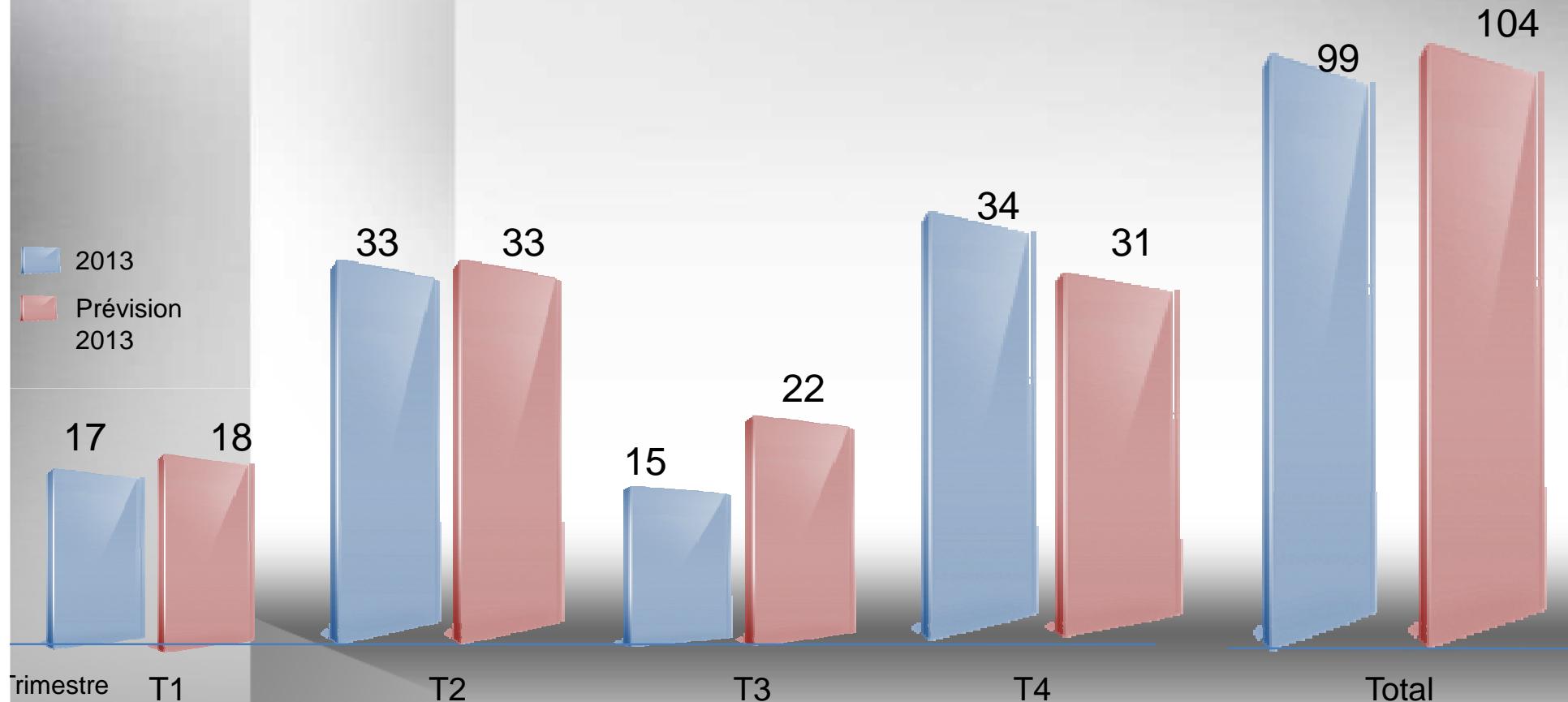
PRESENTATION FINANCIERE



Evolution du Chiffre d'Affaires (Millions de DT)



Evolution du Chiffre d'affaires & évènements 2013



**Arrêt de travail du
06 Février au 13
Février par mesure
de sécurité**

**Atteinte des objectifs
grâce à la situation
socio-économique
stable**

**Ralentissement des
ventes pendant les
mois de Août -
Septembre**

**Relance du marché
et baisse
significative du
marché parallèle**

Réalisations d'ELECTROSTAR



Evolution de la rentabilité

(en dinars tunisien)

DÉSIGNATION	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	2013 Attérisage	2013 BP
Chiffre d'affaires	66 637 974	50 767 889	41 005 676	89 397 530	98 996 799	104 247 742
Marge brute	16 524 399	15 520 786	9 131 027	20 730 426	24 330 926	23 976 981
Taux de marge brute	24,80%	30,57%	22,27%	23,19%	24,58 %	23 %
Résultat d'exploitation	4 747 257	4 192 331	-1 658 667	8 232 443	10 150 922	9 351 623
Taux de résultat d'exploitation	7,12%	8,26%	-4,04%	9,21%	10,25 %	8,97 %
Charges financières nettes	3 706 788	4 077 734	4 479 061	4 744 351	6 771 838	5 041 249
Taux des charges financières	5,56 %	8,03 %	10,92 %	5,31 %	6,84 %	4,84 %
Résultat net	1 108 894	- 18 718 687	-2 980 748	3 412 580	3 129 899	4 187 361
Taux de Résultat net	1,66%	-36,87%	-7,27%	3,82%	3,16 %	4,02 %

A partir de 2012, redressement de l'ensemble des indicateurs d'exploitation.

- Augmentation du résultat d'exploitation en 2013: meilleure maîtrise des charges.
- Hausse des charges financières:
 - Augmentation du TMM pour passer de 3,9% en septembre 2012 à 4,77% en septembre 2013.
 - Rééchelonnement des créances de la majorité des clients.

Evolution de la Structure Financière

(en dinars tunisien)

DÉSIGNATION	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013 Attérissage
Fond de Roulement	12 117 295	-9 829 369	- 4 971 651	8 259 498	20 729 259
Besoin de fond de Roulement	30 818 198	31 513 540	27 090 738	34 628 506	39 324 664
Trésorerie nette	-18 700 903	- 41 342 909	- 32 062 389	- 26 369 008	- 18 595 405
Ratio BFR/CA	46%	62%	66%	39%	40%
Ratio trésorerie nette /CA	-28%	-81%	-78%	-29%	-19%

Une amélioration de la trésorerie nette:

- Rétablissement du niveau du fonds de roulement :
 - augmentation de capital réalisée
 - rentabilité dégagée
- Housse sensible du niveau du besoin de fonds de roulement:
 - Rallongement des délais de règlement clients

(en dinars tunisien)

DÉSIGNATION	2013	En %	2014	En %	Variation
Revenus	98 996 799		115 865 595		17,04%
Résultat net	3 129 899	3,16%	5 517 001	4,76%	76,27%

Atteinte des objectifs fixés en 2014

- Maintien du rythme de croissance constaté à partir de mi octobre
- Baisse importante du marché parallèle
- Un fort potentiel de commandes des téléviseurs pour la nouvelle marque TCL
- Elargissement de la gamme MIDEA (cuisinières- produits encastrables)

Comportement Boursier de l'Action



- Depuis le début de l'année 2013, ELECTROSTAR a vu son titre baisser de 36,74% à 11,500 DT.
- A ce niveau de cours, Electrostar s'échange à un PER 2013 de 9x contre 13,2x pour le marché.

**MERCI
POUR VOTRE ATTENTION**

